

### Steps Business Solution begleitet das Handelsunternehmen GONDROM auf europäischem Erfolgskurs

### „Eine sichere Verbindung“

#### Der Kunde

Wer flüssige oder staubförmige Güter transportiert, kennt die Walter GONDROM GmbH & Co. KG mit Sicherheit. Das europaweit agierende Unternehmen besteht bereits seit 1955 und ist einer der Marktführer im Segment Ersatzteile für Tank- und Silofahrzeuge. Wann immer Transportgüter über einen Schlauch in einen LKW ein- bzw. ausgeladen werden müssen, ist eine dichte Armatur als Nahtstelle gefragt. 70 Mitarbeiter kümmern sich beim Kölner Unternehmen um den Handel mit Schlauchverbindungen und Armaturen. Mehr als 10.000 Kunden schätzen die schnelle Lieferung, stetige Verfügbarkeit der Produkte und den umfangreichen Kundenservice. Nahezu alle Produkte sind ab Lager lieferbar. Neben Kunden aus dem Fahrzeugbau und der Speditionsbranche benötigen auch Anlagenbauer und die Lebensmittelverarbeitungsindustrie sichere und hochwertige GONDROM Schläuche und Armaturen.

#### Die Herausforderung

Anforderungen an die gesuchte ERP-Lösung waren vielfältig. Aus dem alten System heraus mussten Rechnungen der letzten 15 Jahre übernommen werden. Ein Augenmerk setzte GONDROM bei der Evaluierung auf die Abwicklung der Retouren. Retouren sind für jeden Händler ein aufwändiges Geschäft mit vielen Einzelschritten. Das neue System musste die Bearbeitungszeit der Retouren von 2 Wochen auf wenige Tage verkürzen können. Jeder Mitarbeiter im Unternehmen sollte an seinem Arbeitsplatz seine individuell benötigten Informationen erhalten – am besten direkt im Prozess als Infomasken.



#### Ausgangslage

Als Marktführer erfreut sich der Schlauch- und Armaturenhändler über einen breiten Absatzmarkt. Die Kunden sind Geschäftskunden, deren Vertrauen lange aufgebaut wurde. Sie haben eine hohe Bindung an ihren Anbieter. Dies verpflichtet die Walter GONDROM GmbH & Co. KG zu gleichbleibendem Top-Service. Termingetreues Liefern, ein perfekt organisiertes Lager und die Einhaltung der individuellen Vertragsabsprachen sind unerlässlich. Der Einkauf ist ein wichtiger Unternehmensteil: detaillierte und schlaue Planung führt zum Erfolg. Durch den hohen Metall-Anteil an den Schlauchverbindungen ist ein genaues Beobachten des Rohstoff-Marktes nötig. GONDROM nutzte bereits in der Vergangenheit ein Warenwirtschaftssystem zur Unterstützung der betrieblichen Abläufe. Aufgrund steigender Nachfrage und stetigem Umsatzzuwachs wurde nach einer besseren Unternehmenssoftware gesucht. Vollumfänglich und individuell sollte das ERP-System an alle Bedürfnisse des technischen Händlers anpassbar sein.

„Die Umstellung auf eine neue Software geht natürlich mit ziemlich viel Arbeit einher. Daten müssen übertragen werden und alle Mitarbeiter müssen sich an das System gewöhnen. Aber es hat sich gelohnt! Dass wir jetzt bei den Retouren wirklich 50% Arbeitszeit einsparen ist enorm.“

**Nils Lansen** (EDV- Betreuer) Walter GONDROM GmbH & Co. KG.



### Die Lösung

Bei der Auswahl des neuen Systems hat GONDROM ganz auf die Kompetenz seines langjährigen IT-Partners gebaut. Die jucom e.K., bereits seit 2001 Premium Partner der Step Ahead AG, betreut das Unternehmen seit mehr als 15 Jahren. Das Vertrauen in den Geschäftsführer Wolfgang Seibel war und ist groß. Er hat dem Unternehmen das ERP-System der Step Ahead AG mit Handelsschwerpunkt empfohlen.

Die Steps Business Solution ist gerade für den Handel eine umfassende Lösung über alle Unternehmensbereiche hinweg. Die zusätzlich individuelle Anpassbarkeit an alle speziellen Bedürfnisse hat GONDROM überzeugt.

### Seit März 2009 arbeiten 35 Anwender bei GONDROM mit der Steps Business Solution:

- Kunden- & Kontaktverwaltung
- Kampagnenmanagement
- Individuelle Infomasken je Bearbeiter & Prozess
- Angebots- & Auftragswesen mit individuellen Preis- & Rabattlisten
- Rahmenaufträge mit individuellen Preisen (Wert & Menge)
- Lieferscheinfaktura / Sammelrechnung
- Umfangreiche Lagerlogistik mit mehrsprachigen Artikeln Einkauf mit Bestellwesen
- Lieferanten-Mahnungen
- Kommissionierung
- Integriertes Rechnungswesen
- CTI-Telefonie

### Ergebnisse

Das Ziel, mit einer ERP-Lösung für den Handel deutlich weniger Zeit für die Abwicklung zu benötigen, ist nachhaltig gelungen. Die europaweiten Niederlassungen greifen auf das zentrale System zu und nutzen in ihrem Land die mehrsprachigen Belege. Bereits am ersten Arbeitstag nach dem Start des Echtbetriebs konnten schon mehrere hundert Aufträge erfasst werden. Die Mitarbeiter kamen sofort gut mit der Software zurecht.

Dank der vielen, schon im Standard verfügbaren Auswertungen und den guten Anpassungsmöglichkeiten haben die Geschäftsführer und die Abteilungsleiter nun einen sehr tiefen Einblick in das aktuelle Geschehen, z.B.

„Wir spüren eine deutlich steigende Nachfrage. Gut, dass wir uns für Steps Business Solution entschieden haben: die Software ist in hohem Maße für unsere Anforderungen konfigurierbar und unterstützt uns sehr gut im weiteren Wachstum.“

**Frank Gerdell (Geschäftsführer) Walter GONDROM GmbH & Co. KG**

- Aktuelle Aufträge Umsätze des Vortages
- Überfällige Rechnungen
- Aktueller Lagerbestand
- Umschlagshäufigkeiten der Artikel

Im Sinne der hohen Liefertreue sorgen Eskalationsmechanismen dafür, dass bei einem bestimmten Lager-Mindest- bzw. Meldebestand Warnhinweise auf die Nachbestellung hinweisen. Das gibt GONDROM ein sicheres Gefühl bei den immerhin 18.000 kurzfristig bestellbaren Artikeln.

Die computergesteuerte Telefonie, kurz CTI, eignet sich für Handelsunternehmen mit häufigem Kundenkontakt ideal. Die Verkäufer bei GONDROM sparen sich Zeit. Schon bei Anruf des Kunden sind im CTI-Fenster alle relevanten Daten ersichtlich: die letzten 10 Aufträge, Rechnungen und offenen Posten. Der Verkäufer kann ab der ersten Sekunde des Telefonats seinen Kunden kompetent betreuen.

Die Zeitersparnis bei den Retouren war für GONDROM ein entscheidendes Auswahlkriterium für ein ERP-System. Mit Steps Business Solution spart GONDROM heute 50% Arbeitszeit bei der Retourenbearbeitung ein.

### Ausblick

Die Walter GONDROM GmbH & Co. KG fühlt sich gut aufgestellt mit Steps Business Solution. Das erwartete Wachstum für die nächsten 10 Jahre kann mit der durchgängigen Lösung problemlos umgesetzt werden. Die geplante, automatisierte Anbindung an den eigenen WebShop 2012 wäre ohne Steps nicht so einfach möglich. Kunden können zukünftig über das Portal zu individuellen Preisen ihre Produkte bestellen – spezielle Rabatte werden automatisch eingearbeitet. Als weiteres Highlight für eine effiziente Lagerhaltung sind Barcodes zur Artikelerfassung geplant

[www.gondrom.com](http://www.gondrom.com)

